

## HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUANG PERAWATAN PUSKESMAS PETERONGAN KECAMATAN PETERONGAN KABUPATEN JOMBANG

*(The Relationship Of Performance With Nurse Societies Satisfactory Index Of Patients' Ward In CareRoom Of Puskesmas Peterongan Sub-District Of Peterongan, Jombang District)*

Dwi Candra<sup>1</sup>, Endang Ratnaningsih<sup>2</sup>, Haidir Fitri<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Keperawatan STIKES Pemkab Jombang, Candra\_c72@yahoo.com

<sup>2</sup>Laboratorium Klinik STIKES Pemkab Jombang

### ABSTRAK

Peran perawat di Puskesmas khususnya di Instalasi Rawat Inap sangatlah penting. Perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di puskesmas atau tempat kesehatan lainnya dan tenaga yang paling lama berhubungan dengan pasien. Akan tetapi kinerja perawat masih banyak dikeluhkan oleh pasien dan keluarganya. Pada tahun 2007 kepuasan pasien rawat inap di sebuah Puskesmas Jawa Timur diperoleh informasi 17%. Pada tahun 2011 jumlah pasien rawat inap di puskesmas Peterongan bulan Desember adalah 155 pasien, bulan Januari tahun 2012 adalah 204 pasien, dan bulan Februari tahun 2012 sebanyak 167 pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kinerja perawat, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan indeks kepuasan masyarakat pada pasien rawat inap di Puskesmas Peterongan Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang.

Desain penelitian yang digunakan adalah analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah Semua pasien rawat inap di Puskesmas Peterongan Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang sebanyak 526 orang, dan 7 orang perawat. Sampel dalam penelitian ini adalah Sebagian pasien rawat inap sebanyak 53 orang dan 7 orang perawat di Puskesmas Peterongan Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang. Teknik samplingnya yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan instrument berupa kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar kinerja perawat baik sejumlah 5 responden (71,42%), dan kinerja perawat yang cukup sejumlah 2 responden (28,58%). Sedangkan kepuasan pasien sangat puas sejumlah 6 responden (11,3%), kepuasan pasien puas sejumlah 42 responden (79,3%), kepuasan pasien tidak puas sejumlah 5 responden (9,4%). Berdasarkan uji *rank spearman* diperoleh nilai  $p > 0,000$  maka H1 diterima sehingga ada hubungan kinerja perawat dengan indeks kepuasan masyarakat pada pasien rawat inap di Puskesmas Peterongan Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang.

Dengan adanya hasil penelitian ini hendaknya perawat berupaya memberikan penyuluhan kepada para pasien rawat inap tentang pentingnya kinerja yang baik untuk mendapatkan kepuasan pasien rawat inap.

Kata kunci : kinerja perawat, indeks kepuasan masyarakat, pasien rawat inap

The role of nurses in Puskesmas especially in Inpatient Installation is very important. Nurses are at the forefront of health care in the clinic or other health care and the long power associated with the patients. However, the performance of nurses are still many complained by patients and their families. In 2007, the patients' satisfaction in inpatient health center of East Java was 17%. In 2011 the number of patients hospitalized in Peterongan clinic on December was 155 patients, in January 2012 was 204 patients, and on February 2012 was 167 patients. The Factors influencing patients' satisfaction was the performance of nurses, that was age, sex, education and jobs. This study aimed to determine the relationship of nurses' performance with patients' satisfaction at Puskesmas of Peterongan sub-district, Jombang district.

The study design used in this research was *cross sectional* analytic. The population in this study were all inpatients at the Peterongan Puskesmas, sub- district of Peterongan Jombang District as 526 people, and 7 nurses. The sample in this study was the proportion of patients hospitalized namely 53 people and 7 nurses at Peterongan Puskesmas sub- district of Peterongan Jombang District. The sampling technique used was purposive sampling with instrument in questionnaire form. The variable in the study consisted of the independent variables and the dependent variable that was the nurses' performance and dependent variable was the satisfaction of inpatients. In this research used *Spearman rank* statistic test. The results are presented in tabular form.

The results showed that most of the good nurse performance totaled 5 respondents (71.42%), and the performance of the nurses were quite number of 2 respondents (28.58%). While patients' satisfaction was extremely satisfied totaled 6 respondents (11.3%) and patient satisfaction satisfied was 42 respondents (79.3%) and dissatisfy was 5 respondents (9.4%) Based on the *Spearman rank* test values was obtained  $p > 0.000$  so that H1 is accepted where there is a connection of nurses' performance with patient satisfaction at inpatient Puskesmas Peterongan sub-district of Peterongan Jombang district.

By having the results of this study the nurses should seek counsel to the patients about the importance of good

performance in acquiring hospitalized patient satisfaction.

**Keywords:** nurse performanc, societies satisfactory index, patient hospitalization.

## PENDAHULUAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Men.PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003).

Prevalensi Di salah satu layanan kesehatan di Amerika serikat sebanyak 150 pasien ditemukan bahwa sekitar 65% pasien memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan kesehatan sedangkan 35 % pasien menyatakan tidak puas dengan kinerja perawat. Penelitian yang dilakukan Wirawan (2007) tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap di sebuah Puskesmas Jawa Timur diperoleh informasi hanya 17% dari seleruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap asuhan keperawatan yang diterima pasien, sedangkan 83% mengatakan tidak puas. Penelitian tersebut juga memberikan informasi bahwa keluhan utama adalah kinerja perawat. Yakni perawat tidak mau berkomunikasi dengan pasien (80%), kurang perhatian (66%), dan tidak ramah (33%) (Dinas Infokom Jawa timur, 2008). Sedangkan jumlah perawat di Puskesmas peterongan sebanyak 12 orang, 7 orang di ruang perawatan dan 5 orang di Balai Pengobatan. Jumlah total pasien rawat inap bulan Desember tahun 2011 adalah 155 pasien, bulan Januari tahun 2012 adalah 204, dan bulan Februari tahun 2012 sebanyak 167 pasien.

Melihat fenomena tersebut di atas, peneliti ingin meneliti "Hubungan kinerja perawat dengan indeks kepuasan masyarakat pada pasien rawat inap di ruang perawatan Puskesmas Peterongan Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang." Serta mengetahui hubungan kinerja perawat dengan indeks kepuasan masyarakat pada pasien rawat inap di ruang perawatan Puskesmas Peterongan Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang. Dengan hipotesis H1: Ada hubungan kinerja perawat dengan indeks kepuasan masyarakat pada pasien rawat inap di ruang perawatan Puskesmas Peterongan Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang.

## MATERI DAN METODE PENELITIAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Men.PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasi, dengan pendekatan cross sectional dimana dalam penelitian ini menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data variabel independent dan variabel dependent hanya satu kali, pada saat itu saja. Dengan studi ini akan diperoleh prevalensi atau efek dari fenomena (variabel dependent) dihubungkan dengan penyebab (variabel independent).

Populas dalam peneltian ini adalah Semua pasien rawat inap di ruang perawatan Puskesmas Peterongan Kabupaten Jombang pada bulan Desember 2011, Januari 2012, Februari Tahun 2012 sebanyak 526 pasien. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling yang digunakan adalah Purposive Sampling yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/ masalah dalam penelitian), sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik polulasi yang telah dikenal sebelumnya. Kategori kinerja perawat baik sebanyak 5 responden dan kategori kinerja perawat cukup sebanyak 2 responden. jika populasi < 100 maka populasi tersebut bisa dijadikan sampel dalam sebuah penelitian tetapi jika populasi > 100 maka penelitian bisa mengambil sampel penelitian sebesar 10-15%, 15-20%, dan 20-25%. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebesar 10 % dari jumlah populasi.

Dalam penelitian ini ada dua variabel yaitu variabel bebas atau variabel independen dan variabel terikat atau variabel dependen. Variabel *independen* (variabel bebas) dalam penelitian ini adalah kinerja perawat dengan menggunakan kuesioner dan Variabel *dependen* (variabel terikat) adalah kepuasan pasien menggunakan kuesioner, setelah data didapatkan diolah dengan analisa *spearman rank*.

## HASIL PENELITIAN

Pengambilan data ini dilaksanakan pada bulan Desember 2011, Januari 2012 dan Februari 2012 dengan kinerja perawat yang baik sebanyak 5 responden perawat tingkat indeks kepuasan masyarakat pada pasien sebanyak 32 responden pasien.

Tabel 1 Kinerja perawat di Puskesmas Peterongan Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang padabulan Agustus tahun 2012.

Kriteria	Jumlah	Prosentase (%)
Kinerja		
Buruk	0	0
Cukup	2	28,58
Baik	5	71,42

Tabel 2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada pasien rawat inap di ruang perawatan Puskesmas Peteongan Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang Bulan Agustus Tahun 2012.

No	Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pasien Rawat Inap	Frekuensi	Persentase
----	---	-----------	------------

Jumlah 7 100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 7 responden perawat sebagian besar kinerja perawat baik yaitu 5 responden perawat (71,42 %).

1	Sangat puas	6	11,3
2	Puas	42	79,3
3	Tidak puas	5	9,4
4	Sangat tidak puas	0	0
	Total	53	100

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa dari 53 pasien rawat inap sebagian besar kepuasan pasien puas yaitu 42 pasien (79,3 %).

Tabel 3 Tabulasi Silang Hubungan kinerja perawat dengan indeks kepuasan masyarakat pada pasien rawat inap di ruang perawatan puskesmas Peterongan Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang pada bulan Agustus tahun 2012.

Kinerja Perawat (R1 – R7)	Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pasien Rawat Inap								Total	
	Sangat puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak puas			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Baik	6	15,8	32	84,2	0	0	0	0	38	100
Cukup	0	0	10	66,7	5	33,3	0	0	15	100
Buruk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	6	11,3	42	79,3	5	9,4	0	0	53	100

Tabel Hasil Uji Statistik

			Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Kinerja Perawat	Correlation Coefficient	1.000	.484(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	53	53
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.484(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	53	53

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa dari 53 responden rawat inap hampir seluruhnya yaitu 32 responden (84,2%) mendapatkan kinerja perawat dengan baik dan mengalami tingkat kepuasan puas. Berdasarkan tabel di atas kemudian dilakukan analisa data dengan uji *Spearman – Rank* menggunakan SPSS 20. Hasil uji statistik pada *level of significance*  $\alpha = 1\%$  dimana didapatkan nilai Asymp. Sig-nya sebesar 0,000 dan nilai  $r_{s\text{hitung}}$  sebesar 0,484. Nilai Correlation Coefficient Sig (2-Tailed) menunjukkan nilai probabilitas. Karena Correlation Coefficient Sig adalah 0,000 yang berarti jauh lebih rendah standart signifikan 0,01 atau ( $p < \alpha$ ), dengan

membanding  $r_{s\text{hitung}}$  dengan  $r_{s\text{tabel}}$ , maka didapat hasil  $r_{s\text{hitung}}$  (0,484) >  $r_{s\text{tabel}}$  (0,352) dikarenakan  $r_{s\text{hitung}} > r_{s\text{tabel}}$  yang berarti Ada Hubungan antara Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien.

## PEMBAHASAN

### Kinerja perawat

Berdasarkan tabel 1 dari hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Peterongan Kabupaten Jombang didapatkan hasil bahwa kinerja perawat sebagian besar adalah kategori baik sebanyak 5 responden (71,42%).

Kinerja perawat adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang perawat dalam suatu

organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tidak melanggar hukum, aturan serta moral dan etika, dimana kerja yang baik dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa.

Umur adalah usia perawat yang secara garis besar menjadi indikator dalam kedewasaan dalam setiap pengambilan keputusan yang mengacu setiap pengalamannya. Karakteristik seorang perawat berdasarkan umur sangat berpengaruh terhadap kinerja dalam praktek keperawatan, dimana semakin tua umur perawat maka dalam menerima sebuah pekerjaan akan semakin bertanggung jawab dan berpengalaman. Hal ini akan berdampak pada kinerja perawat dalam praktek keperawatan akan semakin baik pula. Hasil penelitian tersebut menunjukkan, bahwa pendidikan dapat mempengaruhi kinerja. Hal ini karena perawat sebagai bagian penting dari pelayanan kesehatan memberikan perilaku yang baik dalam rangka membantu pasien dalam mencapai kesembuhan. Pendidikan seorang perawat yang tinggi akan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. bagi seorang perawat yang menjalankan profesinya sebagai seorang perawat, saat menjalankan profesinya harus memiliki pengetahuan dan pendidikan dalam bidang – bidang tertentu untuk itu dibutuhkan pendidikan yang sesuai agar dapat berjalan dengan baik dan profesional.

Karakteristik keperawatan sebagai profesi antara lain memiliki pengetahuan yang melandasi keterampilan dan pelayanan serta pendidikan yang memenuhi standar. pelayanan keperawatan yang profesional haruslah dilandasi oleh ilmu pengetahuan. Pengembangan pendidikan formal keperawatan saat ini terutama untuk menumbuhkan serta membina sikap dan tingkah laku profesional, memberi landasan ilmu pengetahuan yang kokoh, menumbuhkan dan membina keterampilan profesional, serta membutuhkan dan membina landasan etik keperawatan yang kokoh dan mantap.

Perawat dengan pendidikan yang cukup baik akan melakukan praktik keperawatan yang efektif dan efisien yang selanjutnya akan menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi. tingkat pendidikan yang cukup akan memberikan kontribusi terhadap praktik keperawatan. Tingkat pendidikan seorang perawat akan mempengaruhi dasar pemikiran dibalik penetapan standar keperawatan. Dimana pendidikan berkaitan dengan kepribadiannya.

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu satunya ditentukan oleh pengetahuan dan pengalaman baru terkait dengan kesehatan pasien. Pendidikan kesehatan pada perawat merupakan salah satu intervensi keperawatan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada klien dalam pelaksanaan praktik keperawatan. Pendidikan kesehatan secara baik pada perawat yaitu dalam

mendokumentasikan pelaksanaan pendidikan kesehatan sebagai bukti pelaksanaannya.

### **Indeks Kepuasan Masyarakat pada pasien rawat inap di ruang perawatan**

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 53 pasien rawat inap sebagian besar kepuasan pasien puas yaitu 42 pasien (79,3 %).

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit atau pelayanan kesehatan lainnya. Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positifnya, maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien memang puas terhadap pelayanan tersebut.

Hubungan umur dengan kepuasan bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara umur muda dan umur tua. Pasien yang berumur muda lebih banyak menyatakan tidak puas bila dibandingkan dengan mereka yang berumur tua. Jenis kelamin mempengaruhi tingkat kepuasan, dimana jenis kelamin laki-laki dengan tuntutan dan harapan lebih besar cenderung lebih tidak puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan wanita. Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, pasien yang mempunyai tingkat pendidikan rendah cenderung untuk cepat merasakan puas dibandingkan dengan pasien yang berpendidikan tinggi. Hal tersebut berkaitan dengan tingkat pengetahuan yang berbeda antara yang berpendidikan rendah dengan tinggi. Kelompok masyarakat yang bekerja, cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan dan lingkungan keluarga. Hal ini ada hubungannya dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak memuaskan bagi dirinya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja.

### **Hubungan kinerja perawat dengan indeks kepuasan masyarakat pada pasien rawat inap**

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 53 responden rawat inap hampir seluruhnya yaitu 32 responden (84,2%) mendapatkan kinerja perawat dengan baik dan mengalami tingkat kepuasan puas.

Salah faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kinerja perawat, Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk

oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang mengalami kepuasan adalah responden yang mendapat kinerja perawat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perawat baik dapat menyebabkan meningkatnya kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat inap karena kinerja perawat yang baik dapat memberikan kepuasan pada pasien rawat inap.

## SIMPULAN

Dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sebagian besar kinerja perawat adalah baik sejumlah 5 responden (71,42%) dan Hampir seluruhnya indeks kepuasan masyarakat pada pasien rawat inap adalah puas sejumlah 32 responden (84,2 %) dan ada hubungan antara kinerja perawat dengan indeks kepuasan masyarakat pada pasien rawat inap yang dapat dilihat dari hasil signifikan uji spearman rank adalah 0,000 yang lebih kecil dari 0,01.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Antoniusw. (2011) *Penilaian Kinerja Perawat (Online)* ([http://penilaian\\_kinerja\\_perawat.blogspot.com](http://penilaian_kinerja_perawat.blogspot.com) di akses tanggal 03 Februari 2012)
2. Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta
3. Agung W. (2010) *Paduan SPSS 17.0 untuk penelitian kuantitatif*. Garailmu. Jogjakarta
4. Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang tahun 2011. (*Profil Kesehatan Kabupaten Jombang tahun 2011*)
5. Djoko Wijono. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi dan Aplikasi Volume 1*. Airlangga University Pres. Surabaya
6. dr. Suparyanto. (2010) *Kinerja Job Performance (Online)* (<http://dr-suparyanto.blogspot.com> diakses tanggal 06 februari 2012)
7. dr. Suparyanto. (2011) *Konsep Kepuasan Pelanggan (Online)* (<http://dr-suparyanto> di akses tanggal 02 februari 2012)
8. Enipsekar. (2011). *Masalah etik dalam pelayanan kesehatan (Online)* (<http://masalah-etik-dalam-pelayanan-kesehatan-7227.html> di akses tanggal 12 Januari 2013)
9. Hidayat, Aziz Alimul. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Salemba Medika. Jakarta
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2004), *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
11. Nursalam, M.Nurs. (Hons). (2007). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional, Edisi 2*. Salemba Medika. Jakarta
12. Nursalam (2009), *Proses dan Dokumentasi Keperawatan / Konsep dan Praktek*, Salemba Medika, Jakarta
13. Nursalam (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrument Penelitian Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta
14. Potter dan Perry. (2005). *Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik. Edisi 4. Volume 1*. EGC. Jakarta
15. Stikes Pemkab. (2011). *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Dan Skripsi Bagi Diploma - Sarjana*. Stikes Pemkab. Jombang
16. Wawan A dan M. Dewi. (2010). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. Nuha Medika

